

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS SURABAYA
MELALUI UNIT LAYANAN PASPOR (ULP) MARGOREJO
DI MALL MASPION SQUARE SURABAYA**

Galang Firmanda

Mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, Universitas Negeri Surabaya

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

Abstrak

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang baik berusaha memberikan respon terhadap keluhan dan kritik yang disampaikan oleh masyarakat melalui sebuah inovasi pelayanan publik Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo yang dioperasikan di dalam Mall Maspion Square Surabaya. Unit Layanan Paspor Margorejo ini merupakan inovasi pelayanan paspor yang pertama kalinya ada di Indonesia, yang beroperasi di dalam pusat perbelanjaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan inovasi yang telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui Unit Layanan Paspor Margorejo dengan berlandaskan teori atribut inovasi dari Rogers yang dapat dilihat dari atribut *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik analisis data yang dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil menunjukkan inovasi pelayanan yang telah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui Unit Layanan Paspor Margorejo yang dioperasikan di dalam Mall Maspion Square Surabaya ini mendapatkan sambutan yang baik terbukti dari atribut inovasi *relatif advantage* yang menunjukkan banyaknya keunggulan di Unit Layanan Paspor Margorejo. Walaupun secara umum inovasi ini berjalan dengan cukup baik tetapi dalam pelaksanaannya sendiri masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan seperti dalam atribut *trialability*, terkait dengan percobaan penambahan kuota pemohon sudah dilakukan tetapi tetap saja belum mengakomodir banyaknya pemohon paspor yang ingin mengurus paspor di Maspion Square, kurangnya fasilitas seperti meja dan kursi, serta penambahan jam layanan Unit Layanan Paspor Margorejo.

Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Unit Layanan Paspor.



**PUBLIC SERVICE INNOVATION OF SURABAYA IMMIGRATION OFFICE SPECIAL CLASS I
BY MARGOREJO PASSPORT SERVICE UNIT (ULP)
IN SURABAYA MASPION SQUARE MALL**

Galang Firmanda

Mahasiswa Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, Universitas Negeri Surabaya

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

Abstrak

Surabaya Immigration Office Special Class I in order to realize best public service tried to give response to the complaints and criticisms submitted from applicants by public service innovation . Public services Passport Services Unit (ULP) Margorejo are operationalized in Surabaya Maspion Square Mall. Margorejo Passport Service Unit is an innovation service passports the first time in Indonesia, which is operated in the shopping center. The purpose of this study was to describe innovation by Surabaya Immigration Office Special Class I by Margorejo Passport Service Unit based on theory innovation of Rogers attributes that can be seen from the attributes of relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability. The method used in this research is descriptive qualitative. Data analysis conducted with data collection, data reduction, presentation, and drawing conclusions. Results showed innovation Surabaya Immigration Office Special Class I by Margorejo Passport Service Unit which operated in Maspion Square Mall Surabaya is getting a good reception from the proven attributes of innovation relative advantage that show many advantages in Margorejo Passport Service Unit. Although generally this innovation works quite well but in its implementation there are still some notes that need to be considered as in triability attributes, related to the applicant's quota increase has been done but still not accommodate the many of passport applicants who want to take of passport in Maspion Square, additions facilities such as tables and chairs, as well as additional service hours Margorejo Passport service Unit.

Keywords: Innovation, Public Service, Passport Service Unit.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah hingga saat ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini selaras dengan pernyataan ketua Ombudsman Republik Indonesia Danang Girindrawardana, dikutip dari <http://www.merdeka.com> diposting pada tanggal 4 Desember 2014 dengan judul “*Laporan Pengaduan Pelayanan Publik ke Ombudsman Meningkat 350%*” mengatakan : “Jumlah laporan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik terus meningkat sebesar 350 persen” .

Hal ini tentu dapat berpotensi menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah yang notabene seharusnya bekerja untuk melayani masyarakat. Ada sebagian dari komentar tersebut yang tidak ditanggapi oleh instansi yang bersangkutan, namun ada juga yang merespon komentar, keluhan, kritik, dan saran tersebut dengan tindakan seperti yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.

Keluhan dan kritik yang disampaikan oleh pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya meliputi masalah kemacetan, calo, jumlah pemohon yang tinggi, dan terbatasnya lahan parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.

Oleh karena adanya keluhan yang disampaikan konsumen pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya seperti yang telah dijelaskan diatas, maka Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya memberikan jawaban dengan cara membentuk unit layanan paspor yang dioperasikan di dalam pusat perbelanjaan / mall Maspion Square. Bentuk layanan ini merupakan inovasi dari Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya, dan yang pertama kalinya ada di Indonesia. Tujuan dari pembentukan Unit Layanan Paspor ini adalah untuk memecah konsentrasi jumlah pemohon yang tinggi di Kantor Imigrasi Waru serta untuk mengakomodir kebutuhan pemohon paspor akan kebutuhan ruang parkir yang cukup untuk menampung kendaraan pemohon, lokasi yang strategis, kenyamanan, dan suasana yang baru, serta menghindari keterlibatan calo dalam pembuatan paspor.

Dari pemaparan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk dapat mengkaji

lebih dalam sejauh mana inovasi pelayanan yang telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui pembentukan Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya dengan judul **“INOVASI PELAYANAN PUBLIK KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS SURABAYA MELALUI UNIT LAYANAN PASPOR (ULP) MARGOREJO DI MALL MASPION SQUARE SURABAYA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang diambil dalam penelitian ini adalah :
 “Bagaimanakah Inovasi Pelayanan Publik Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya ?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan Inovasi Pelayanan Publik yang telah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian terkait Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya diharapkan dapat memperkaya kajian tentang Inovasi Pelayanan Publik dalam Peningkatan kepercayaan dan kepuasan sebagai penyelenggara pemerintahan pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a). Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya dalam bidang Inovasi Pelayanan Publik sehingga dapat menambah profesionalisme sebagai bekal untuk terjun ke masyarakat.

b). Bagi Universitas Negeri Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian dalam rangka menambah dan melengkapi kajian tentang Inovasi Pelayanan Publik di masa yang akan datang.

c). Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan digunakan sebagai

masukan atau evaluasi dalam melaksanakan dan menciptakan pelayanan yang bersinergi dengan pemerintah, dalam hal ini adalah Inovasi Pelayanan Publik yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 Menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan peundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Hardiansyah (2011:12) menyimpulkan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang di tentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima jasa layanan. Sedangkan menurut Wasistiono dalam Putra (2014:1077) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Dengan demikian, Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

2. Kelompok Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Aparatur Negara, Pelayanan publik dibagi menjadi tiga jenis kelompok, yaitu :

a). Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan, atau penguasaan terhadap suatu barang, dan sebgainya. Dokumen-dokumen ini antara lain : Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Buku

Kepelmilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

- b). Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, air bersih, dan sebagainya.
- c). Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Berdasarkan penggolongan jenis pelayanan publik, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya termasuk kedalam jenis kelompok Pelayanan Administratif, karena sesuai dengan uraian yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menyebutkan bahwa salah satu produk yang dihasilkan didalam kelompok pelayanan administratif yaitu berupa Paspor.

3. Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam Agus (2008:145), Kualitas pelayanan dapat dievaluasi dalam 5 (lima) dimensi yaitu :

1. Keberwujudan (*Tangibles*)
Yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan.
2. Keandalan (*Reliability*)
Merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
Adalah daya tanggap dan kerelaan penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.
4. Jaminan (*Assurance*)
Ialah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. Empati (*Empathy*)
Adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Sedangkan menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40), Kualitas Pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batasan nilai-nilai dan memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan serta harus dilakukan secara terus menerus.

4. Kualitas Pelayanan

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan publik tentu diperlukan dasar hukum yang kuat untuk memperjelas bagian hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan tugasnya. Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Mempunyai Hak Sebagai Berikut :

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya.
- b. Melakukan kerja sama.
- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan kewajiban dari Penyelenggara Pelayanan Publik adalah:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan

1. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa agar dapat terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik maka penyelenggara wajib mengetahui hak dan melaksanakan kewajiban dalam proses pelayanan publik sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

5. Hak dan Kewajiban Masyarakat Mendapatkan Pelayanan Publik

Selanjutnya sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik maka masyarakat dalam proses pelayanan publik Mempunyai hak dan kewajiban Sebagai Berikut :

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
- d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan
- e. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- f. Memberitahukan kepada pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan
- g. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman
- h. Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman dan
- i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Sedangkan kewajiban masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik adalah :

- a. Mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan.
- b. Ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana, dan atau fasilitas publik lainnya.
- c. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik

Publik atau Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik hendaknya paham betul mengenai batasan kekuasaan dalam mendapatkan pelayanan publik yang telah ditentukan undang-undang dan menjalankan kewajiban sebagai pihak yang telah mendapatkan pelayanan publik agar terciptanya kesetaraan dan keseimbangan dalam proses pelayanan.

6. Standar Pelayanan Publik

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Setiap Penyelenggaran Pelayanan Publik harus memenuhi standart pelayanan yang telah ditetapkan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan, komponen Standart pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Dasar hukum.
- b. Persyaratan.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur.
- d. Jangka waktu penyelesaian.
- e. Biaya/tarif.
- f. Produk pelayanan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas.
- h. Kompetensi pelaksana.
- i. Pengawasan internal.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- k. Jumlah pelaksana.
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Pentingnya standarisasi pelayanan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang diatur dan ditetapkan di dalam Undang-Undang ini tidak lain bertujuan untuk memberikan kepastian hukum atas setiap tindakan pelayanan yang diberikan kepada penerima layanan serta untuk menjaga kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik.

7. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik maka dalam mendasari setiap tindakan dalam proses pelayanan harus bercermin pada prinsip pelayanan publik yang baik. Prinsip pelayanan publik digunakan sebagai dasar pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik untuk menjaga kualitas dan konsistensi penyelenggara pelayanan publik (pemerintah).

Mengacu pada Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaran Pelayanan Publik, Dalam menyelenggarakan

Pelayanan Publik harus mengedepankan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.
- b. Kejelasan
Meliputi kejelasan persyaratan teknis yang dibutuhkan, alur yang jelas, biaya dan tata cara.
- c. Kepastian Waktu
Memberikan kepastian kapan pelayanan dapat diselesaikan.
- d. Akurasi
Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan
Memastikan bahwa produk pelayanan publik yang dikeluarkan memberikan rasa aman dan kepastian hukum yang jelas.
- f. Tanggung jawab
Menyelesaikan persoalan dan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- h. Kemudahan Akses
Mudah dijangkau oleh masyarakat.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan
Aparat yang bertugas memberikan pelayanan harus mampu bersikap disiplin, ramah, sopan dan santun dalam melakukan tugas sebagai petugas pelayanan.
- j. Kenyamanan
Menyediakan ruang tunggu yang nyaman, rapi dan bersih serta lingkungan yang indah dan sehat yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir yang cukup, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dari uraian mengenai prinsip pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, dan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik adalah pihak utama yang terlibat dalam proses pelayanan publik. Oleh karena itu diperlukan peran aktif dari masyarakat untuk dapat menuntut pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya.

B. Inovasi

1. Pengertian Inovasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang diambil dari <http://kbbi.web.id/inovasi> , Inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru, Pembaharuan, Penemuan baru yang berbeda dari

yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya.

Sedangkan Rogers (dalam Suwarno: 2008) mengatakan *“An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter”*, dengan begitu Rogers memaknai inovasi sebagai sebuah ide, praktek, objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Menurut Damanpour (dalam Suwarno: 2008) Inovasi dapat berupa Produk maupun jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur administrasi, atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sementara Wijayanti berpendapat bahwa inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah serta terjangkau (dalam Aggraeny: 2013).

Dari beberapa pendapat yang telah dikemukakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi pelayanan publik adalah penerapan ide-ide , baik berupa suatu produk ataupun jasa dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanan yang sudah ada sehingga tercapainya suatu keefektifitasan dan keefisienan.

2. Tipologi Inovasi Dalam Sektor Publik

Menurut Muluk (dalam Mirnasari:2013) terdapat 5 tipologi Inovasi yang ada di dalam sektor publik, yaitu :

1. Inovasi Produk/Jasa pelayanan : Perubahan bentuk dan desain produk atau layanan baru atau memperbaharui layanan yang sudah ada.
2. Inovasi Proses pelayanan : Pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebutuhan kebijakan untuk berinovasi.
3. Inovasi metode pelayanan : Perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam hal memberikan pelayanan.
4. Inovasi Kebijakan : Mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru.
5. Inovasi Sistem : Cara baru atau yang diperbarui dalam interaksi dengan aktor lain dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

Pada penelitian ini Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo Mall Maspion Square, Margorejo di Kota Surabaya termasuk kedalam ruang lingkup inovasi produk layanan/Jasa Pelayanan karena Unit Layanan Paspor ini merupakan yang pertama kali dihadirkan di dalam Mall, sehingga pemohon dapat dengan nyaman melakukan permohonan paspor di sini,

selain itu Unit Layanan Paspur (ULP) Margorejo Mall Maspion Square, Margorejo di Kota Surabaya ini merupakan inovasi Proses Pelayanan, karena dalam proses permohonannya sudah menerapkan sistem *One Stop Service (OSS)*, sehingga pemohon dapat memperoleh penerbitan paspornya lebih cepat.

3. Kategori Inovasi

Terdapat dua kategori Inovasi yang diungkapkan Muluk (dalam Mirnasari : 2013), yaitu :

1. *Sustaining innovation* (Inovasi terusan) : merupakan inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap berdasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang telah berjalan atau produk yang sudah ada.
2. *Discontinues innovation* (Inovasi terputus) : merupakan inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdsarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Berdasarkan kategori diatas maka Unit Layanan Paspur (ULP) Margorejo Mall Maspion Square, di Kota Surabaya termasuk kedalam kategori Inovasi terusan (*sustaining innovation*) karena pelayanan yang diberikan di ULP merupakan pelayanan yang telah berjalan, namun dengan metode pelayanan yang baru dengan melihat pada kebutuhan prioritas dan interaksi dengan pemohon paspor yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan pemohon paspor.

4. Level Inovasi

Aspek penting lain dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Mulgan dan Albury (Muluk dalam Mirnasari:2013) membagi level inovasi kedalam tiga bagian kategori, yaitu :

1. Inovasi inkremental: yaitu inovasi yang terjadi membawa perubahan – perubahan kecil terhadap proses layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walaupun demikian inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat diterapkan secara terus menerus dan mendukung rajutan pelayanan yang responsive terhadap kebutuhan serta mendukung nilai tambah uang.
2. Inovasi radikal: yaitu merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru

dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakuakn karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

3. Inovasi transformatif: yaitu inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

Berdasarkan level inovasi, maka Unit Layanan Paspur (ULP) Margorejo Mall Maspion Square, di Kota Surabaya termasuk kedalam level inovasi inkremental karena perubahan yang dilakukan tidak besar dan merupakan langkah yang responsive akibat keluhan tentang kenyamanan dari para pemohon paspor.

5. Atribut Inovasi

Selanjutnya inovasi dapat berarti menggantikan cara, teknologi, atau penemuan lama yang sudah tidak efektif dalam menjawab suatu kebutuhan tertentu. Walaupun tidak ada kesepakatan definisi mengenai inovasi, namun secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai sifat yang menjadi ciri khas dari inovasi itu sendiri.

Rogers (dalam Suwarno:2008) mencoba mendefinisikan inovasi pelayanan publik melalui sudut pandangnya, dan menyimpulkan atribut dalam sebuah inovasi, yaitu :

1. *Relative advantage* (Keuntungan relatif)

Inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri dan berbeda dengan lainnya.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karna faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi menuju inovasi yang baru dan memudahkan proses adaptasi secara lebih cepat.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Dengan inovasi yang baru kemungkinan tingkat kerumitan menjadi lebih tinggi dari yang sebelumnya, namun demikian karena sebuah

inovasi sebenarnya menawarkan cara yang lebih baik, sehingga hanya diperlukan proses adaptasi. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

4. Inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama, sehingga diperlukan fase “uji coba” dimana setiap orang mempunyai kesempatan untuk mencobanya.

5. *Observability* (Kemudahan diamati)

Inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Dari penjelasan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebuah inovasi merupakan cara baru dalam mengerjakan atau memproduksi sesuatu. Dalam penelitian ini atribut inovasi digunakan untuk mendeskripsikan setiap ciri dari inovasi yang telah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam menghadirkan inovasi pelayanan publik yaitu pada Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo yang dihadirkan didalam Mall Maspion Square Surabaya.

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2010:11) penelitian deskriptif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti objek alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi, analisis bersifat induktif dan lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2010:8). Pendekatan deskriptif kualitatif didasarkan pada pemikiran bahwa penelitian ini bersifat mendeskripsikan fenomena apa adanya secara urut dan sistematis. Dengan kata lain, penelitian ini bertujuan untuk mengamati dan mendeskripsikan Inovasi yang telah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya, melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo Mall Maspion Square Surabaya.

Adapun fokus dalam penelitian ini adalah Inovasi pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo Mall Maspion Square Surabaya yang ditinjau berdasarkan atribut inovasi menurut Rogers yang meliputi : *relatif advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati). Lokasi penelitian adalah Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo, yang terletak di Mall Maspion Square Surabaya, Jalan Ahmad Yani No. 73 Surabaya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian

ini menggunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Hubberman.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya Melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya.

Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang telah diwujudkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam upaya memaksimalkan kegiatan pelayanan publik khususnya dalam hal permohonan paspor. Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo ini dibentuk oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam rangka memecah konsentrasi tingginya jumlah pemohon paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya yang beroperasi di Waru, Sidoarjo serta untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para pemohon paspor akan ketepatan, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan tempat, yang pada akhir-akhir ini masih banyak dikeluhkan oleh para pemohon paspor, khususnya yang pernah melakukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya yang berada di Waru, Sidoarjo.

Sedangkan untuk jam operasional yang ada di Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo mengikuti jam buka Mall Maspion Square Surabaya yaitu pukul 09.00 s/d 16.00 WIB pada hari Senin-Kamis dengan waktu istirahat pukul 12.00 s/d 13.00 WIB dan tutup pada pukul 16.00 WIB, sedangkan untuk hari Jumat pelayanan dibuka pada pukul 09.00 s/d 16.30 WIB dengan waktu istirahat pada pukul 11.30-13.00.

Untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo yang ditempatkan di dalam Mall Maspion Square Surabaya ini, peneliti menggunakan teori atribut inovasi menurut Roger untuk mengetahui hasil daripada inovasi pelayanan yang telah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam memaksimalkan pelayanan publiknya. Menurut Rogers, ada lima atribut yang dapat digunakan untuk melihat inovasi pelayanan publik, yaitu :

a. *relative advantage* (keuntungan relatif)

menunjukkan nilai keunggulan dalam inovasi pelayanan di Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo ini, atribut inovasi *relative advantage* menerangkan hal-hal baru dan keunggulan

dalam hal pelayanan permohonan paspor yang diterima oleh pemohon paspor di Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo Mall Maspion Square Surabaya.

Salah satu keunggulan dari inovasi pelayanan publik Unit Layanan Paspor ini adalah lokasinya yang ditempatkan di dalam pusat perbelanjaan di tengah kota Surabaya, yaitu di Mall Maspion Square Surabaya yang beralamatkan di Jalan Jendral Ahmad Yani No. 73 Surabaya. Pemilihan Mall Maspion Square Surabaya sebagai lokasi yang ditunjuk oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam pembentukan Unit Layanan Paspor ini tentu didasarkan pada kebutuhan yang selama ini dikeluhkan para pemohon paspor yang banyak mengeluhkan masalah keterbatasan lahan parkir, kemacetan, calo dan kenyamanan tempat.

Tidak hanya lokasinya yang berada di dalam Mall, Unit Layanan Paspor Margorejo ini mempunyai kebijakan khusus yang menguntungkan bagi pemohon paspor lanjut usia (lansia >70th) dan balita <5th. Bagi para pemohon yang termasuk dalam kategori tersebut petugas akan memberikan urutan nomer antrian di depan, sehingga mereka tidak perlu terlalu lama antri.

b. *compatibility* (kesesuaian)

Compatibility atau kesesuaian adalah kecocokan inovasi yang telah diluncurkan oleh instansi terkait dengan juga mempertimbangkan biaya, dan kebutuhan konsumen agar dalam pelaksanaannya proses adaptasi dapat lebih cepat dan diterima oleh konsumen. Dalam inovasi pelayanan yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui Unit Layanan Paspor Margorejo, atribut inovasi *compatibility* menyangkut tentang keputusan dan sebab-sebab Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam membentuk suatu unit pelayanan permohonan paspor yang ditempatkan di dalam Mall Maspion Square Surabaya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terkait dengan keputusan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam membentuk dan menempatkan Unit Layanan Paspor di dalam Mall Maspion Square Surabaya sudah sesuai dengan kebutuhan dan mempertimbangkan keluhan dari pemohon paspor yang sebelumnya pernah melakukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya yang berada di Waru, Sidoarjo. Keluhan yang selama ini banyak dikeluhkan oleh pemohon paspor kebanyakan adalah mengeluhkan kenyamanan saat akan memarkir kendaraannya karena memang lahan parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya yang berada di Waru, Sidoarjo ini kecil

Maka dari itu keputusan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya memilih Mall Maspion Square sebagai lokasi Unit Layanan Paspor disebabkan oleh ketersediaan lahan parkir yang dimiliki oleh Mall Maspion Square cukup luas. Sementara itu dengan beroperasionalnya Unit Layanan Paspor yang di buka di Mall Maspion Square ini juga sudah dirasakan perbedaannya oleh pemohon paspor, khususnya bagi mereka yang pernah melakukan permohonan maupun perpanjangan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya yang berada di Waru, Sidoarjo

c. *complexity* (kerumitan)

Complexity atau kerumitan adalah tingkatan seseorang dalam memahami suatu hal yang baru, yang belum pernah dihadapinya dan membutuhkan proses adaptasi untuk memahami suatu hal baru tersebut. Dalam hal inovasi pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui Unit Layanan Paspor Margorejo, atribut inovasi *complexity* menyangkut tentang mekanisme, prosedur, tata cara yang mungkin di dalam pelaksanaan pelayanan permohonan paspor terdapat perbedaan dengan yang sebelumnya beserta proses adaptasinya.

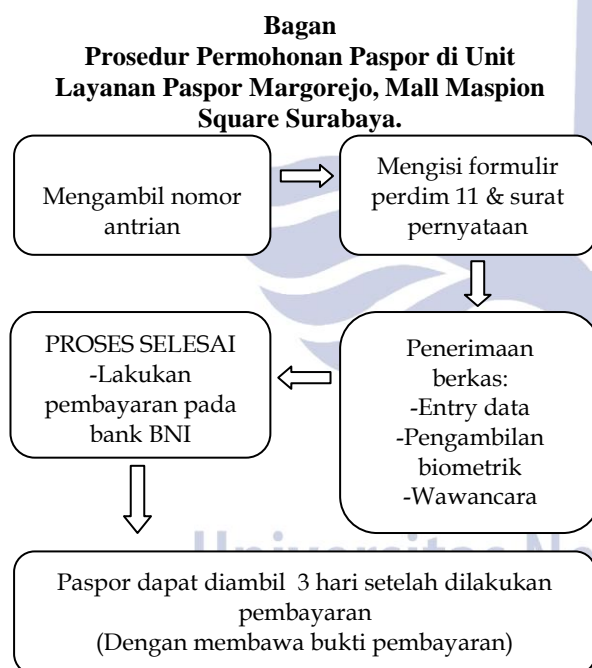
Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti terkait dengan ada atau tidaknya perbedaan sistem, mekanisme, tata cara dan hal-hal lainnya yang menyangkut tentang proses pelayanan permohonan paspor, diketahui bahwa tidak banyak perubahan yang terjadi pada mekanisme dan tata cara pemohon dalam melakukan permohonan paspor di Unit Layanan Paspor Margorejo, dimana pemohon diminta untuk melengkapi berkas dan dokumen yang diperlukan terlebih dahulu sebagai persyaratan untuk melanjutkan ke langkah berikutnya. Berikut persyaratan yang dibutuhkan oleh pemohon paspor dalam melakukan permohonan paspor di Unit Layanan Paspor Margorejo mengacu pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor :

1. KTP (Kartu Tanda Penduduk).
2. KSK (Kartu Susunan Keluarga).
3. Akte lahir / surat nikah / ijazah / surat baptis.
4. Surat bukti kewarganegaraan Republik Indonesia (apabila diperlukan)
5. Surat keterangan ganti nama (apabila diperlukan)
6. Surat ijin / rekomendasi dari instansi (bagi pns/tni/polri/bumn)
7. Paspor lama (bagi pemohon penggantian paspor)

Seluruh persyaratan permohonan paspor ini tertulis dan terpampang dalam pengumuman yang ditempel pada kaca lobby Mall Maspion Square Surabaya di lantai dasar, selain itu persyaratan permohonan paspor juga tercetak dalam bentuk *rollbanner* yang di letakkan di samping pintu masuk Unit Layanan Paspor agar pengunjung atau pemohon yang hendak melakukan permohonan paspor dapat membaca dan melengkapi seluruh dokumen persyaratan yang dibutuhkan terlebih dahulu sebelum melakukan permohonan paspor.

Jika semua persyaratan tersebut sudah dilengkapi dan dipenuhi, maka selanjutnya pemohon dapat memberikan berkas tersebut agar petugas dapat memeriksa dan memastikan keaslian dan kecocokan berkas sesuai dengan pemohon yang bersangkutan.

Pada tahap selanjutnya pemohon dapat mengikuti prosedur permohonan paspor yang sudah ditetapkan oleh Unit Layanan Paspor Margorejo. Berikut alur prosedur permohonan paspor di Unit Layanan Paspor Margorejo:



Prosedur yang singkat dan tidak berbelit-belit ini dibuat agar pemohon dapat dengan mudah beradaptasi ketika melakukan permohonan paspor di Unit Layanan Paspor Margorejo

d. *triability* (kemungkinan dicoba)

Dalam hal inovasi pelayanan Unit Layanan Paspor Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya, atribut inovasi *triability* menyangkut tentang kemungkinan Unit Layanan Paspor

untuk terus melakukan uji coba baik itu dalam hal prosedur maupun sistem permohonan paspor berdasarkan hasil evaluasi yang didapat setiap harinya di Unit Layanan Paspor Margorejo Surabaya, sehingga didapatkan nilai-nilai keuntungan dan kelebihan pada Unit Layanan Paspor Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya.

Unit Layanan Paspor Margorejo sendiri sudah menjalankan tugas dan fungsinya sebagai unit pembantu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya sejak bulan Oktober 2014, dan dalam perjalanannya sebagai pioner dalam hal inovasi pelayanan publik permohonan paspor yang beroperasi di dalam mall, kehadiran Unit Layanan Paspor Margorejo disambut antusias oleh pemohon paspor, selain menawarkan tempat baru yang nyaman, kecepatan pembuatan paspor, tidak ada calo, di Mall Maspion Square pemohon tidak perlu kesusahan memarkir kendaraannya, karena lahan parkir yang tersedia sudah cukup luas.

Antusias pemohon paspor juga dapat dilihat dari selalu habisnya kuota pemohon paspor setiap harinya, bahkan kuota sebanyak 60 orang pemohon paspor perhari saat ini sudah mengalami penambahan karena dulu hanya menampung sebanyak 50 orang per harinya. Oleh karena itu beberapa pemohon paspor yang tidak mendapatkan jatah kuota pada hari tersebut harus rela menunggu keesokan harinya.

sayangnya bertambahnya jumlah pemohon tidak diikuti dengan bertambahnya sarana yang disediakan oleh pihak Unit Layanan Paspor Margorejo, seperti meja dan kursi sehingga pemohon terkadang terpaksa harus mencari meja atau alas dilain tempat untuk menulis formulir yang dibutuhkan dan duduk dilantai sambil menunggu nomor antriannya dipanggil.

e. *observability* (kemudahan diamati)

Observability atau kemudahan diamati adalah suatu proses pengamatan untuk menggambarkan bagaimana suatu inovasi dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan berjalan sesuai dengan harapan. Dalam hal inovasi pelayanan Unit Layanan Paspor Margorejo, atribut inovasi *observability* mencakup tentang bagaimana kehadiran inovasi pelayanan permohonan paspor yang dibuka di dalam Mall Maspion Square Surabaya ini dapat dilihat dampaknya bagi kepuasan pemohon paspor dan bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus

Surabaya sendiri dalam hal optimalisasi pelayanan publik.

Dilihat dari pelaksanaan program yang berjalan sejauh ini, Unit Layanan Paspor dapat diterima dengan baik oleh pemohon paspor, bahkan kuota yang disediakan perharinya selalu habis sehingga menyebabkan pihak ULP untuk menambah jumlah kuotanya. Hal tersebut menandakan bahwa kehadiran inovasi Unit Layanan Paspor ini memang diharapkan oleh masyarakat khususnya bagi pemohon paspor yang menginginkan adanya terobosan baru yang dilakukan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya agar pemohon merasa nyaman saat melakukan permohonan paspor.

B. PEMBAHASAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS SURABAYA MELALUI UNIT LAYANAN PASPOR (ULP) MARGOREJO DI MALL MASPION SQUARE SURABAYA

Merujuk pada hasil data yang telah dipaparkan pada hasil penelitian di Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya, maka dapat dilakukan analisis inovasi pelayanan yang telah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya sesuai dengan teori yang dapat dijadikan dasar untuk menilai baik atau tidaknya suatu inovasi dengan penyesuaian berdasarkan lima atribut yang disebutkan oleh Rogers. Atribut yang disebutkan oleh Roger meliputi *Relative advantage* (Keuntungan relatif), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan dicoba), dan *Observability* (Kemudahan diamati).

a. Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian terkait dengan atribut *relative advantage* atau keuntungan relatif yang diberikan oleh pemohon paspor menunjukkan bahwa terdapat nilai kebaruan dan keunggulan yang dimiliki Unit Layanan Paspor Margorejo yang beroperasi di Mall Maspion Square Surabaya ini, di Unit Layanan Paspor Margorejo ini terdapat suasana yang baru karena lokasinya yang berada di dalam Mall, sehingga pemohon paspor sembari melakukan permohonan paspor juga dapat berkunjung ke tempat lainnya di dalam mall maspion square. Selain itu lahan parkir yang luas juga membuat pemohon paspor merasa nyaman karena tidak perlu kesesakan

memarkir kendaraannya di tempat yang aman dan nyaman.

Keunggulan lainnya pada Unit Layanan Paspor Margorejo ini juga dapat ditunjukkan oleh adanya kebijakan yang memberikan kemudahan bagi pemohon paspor berusia balita dan lansia, yaitu bahwa bagi mereka yang termasuk kedalam kategori usia balita (<5 tahun) dan lansia (>70 tahun) dapat memperoleh prioritas pelayanan terlebih dahulu sehingga pemohon paspor dalam kategori usia tersebut tidak perlu mengantri terlalu lama. Dari pemaparan pada hasil pembahasan pada atribut nilai keuntungan relatif diatas membuktikan bahwa Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan pemohon paspor sudah cukup baik yang salah satunya ditunjukkan dengan memperhatikan pemohon paspor yang berusia balita dan lansia.

b. Compatibility (Kesesuaian)

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian terkait dengan atribut inovasi *compatibility* atau kesesuaian, Inovasi pelayanan Unit Layanan Paspor Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya ini dapat dikatakan sudah sesuai dengan kebutuhan dengan mempertimbangkan keluhan dari pemohon paspor yang sebelumnya pernah melakukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya yang berada di Waru, Sidoarjo yang mengeluhkan kenyamanan saat akan memarkir kendaraannya yang disebabkan kecilnya lahan parkir di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya yang berada di Waru, Sidoarjo. Hal ini dibuktikan oleh pernyataan salah satu pemohon paspor yang bernama Ruland yang menyatakan bahwa dengan melakukan permohonan paspor di Unit Layanan Paspor Margorejo ini pemohon tidak perlu lagi susah mencari tempat parkir kendaraan yang dibawa, karena lahan parkir yang tersedia cukup luas, dengan begitu para pengguna jalan tidak akan merasa terganggu dan menyebabkan kondisi lalu lintas di depan lokasi Mall ini juga relatif lancar dibandingkan dengan kondisi lalu lintas di depan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya yang rawan macet akibat para pemohon paspor yang memarkir kendaraannya di tepi jalan serta akibat kondisi lebar dan luas jalan yang sempit.

Dari pernyataan diatas membuktikan bahwa pembentukan Unit Layanan Paspor ini

semata-mata melihat kebutuhan saat ini, yaitu selain kenyamanan tempat, akses menuju lokasi yang strategis, kebutuhan lain yang dipenuhi dalam pembentukan Unit Layanan Paspor di Mall Maspion Square Surabaya ini adalah kebutuhan lahan parkir yang selama ini dikeluhkan pemohon paspor sehingga dapat dikatakan bahwa hadirnya Unit Layanan Paspor Margorejo ini sesuai dengan kebutuhan pemohon paspor saat ini.

c. *Complexity (Kerumitan)*

Terkait dengan mekanisme, prosedur, dan tata cara yang ada dalam proses pelayanan permohonan paspor di Unit Layanan Paspor Margorejo ini sudah cukup baik dan dibuat sesederhana mungkin agar pemohon tidak mengalami kesusahan saat melakukan permohonan paspor di Unit Layanan Paspor Margorejo ini tetapi tetap mengacu pada Peraturan Menteri Hukum dan HAM Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2014 tentang Paspor Biasa dan Surat Perjalanan Laksana Paspor yang didalamnya mengatur tentang persyaratan permohonan paspor.

Tahapan pemohon dalam melakukan permohonan paspor sudah tertera pada *roll banner* yang tercetak dalam ukuran yang cukup besar sehingga pemohon dapat dengan jelas membacanya sebelum melakukan permohonan paspor di Unit Layanan Paspor Margorejo ini. Selain itu persyaratan dan mekanisme dalam melakukan permohonan paspor di Unit Layanan Paspor Margorejo ini tidak jauh berbeda dengan yang ada di Waru, Sidoarjo.

Dari hasil pemaparan tersebut terkait dengan atribut inovasi *complexity* atau kerumitan pada Unit Layanan Paspor Margorejo ini yang mencakup tentang prosedur, mekanisme dan tata cara pemohon dalam melakukan permohonan paspor membuktikan bahwa prosedur, mekanisme, dan tata cara yang ada di Unit Layanan Paspor Margorejo ini dapat dengan mudah dimengerti oleh pemohon paspor.

d. *Triability (Kemungkinan dicoba)*

Dalam hal inovasi pelayanan Unit Layanan Paspor Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya, atribut inovasi *triability* menyangkut tentang kemungkinan Unit Layanan Paspor untuk terus melakukan uji coba baik itu dalam hal prosedur maupun sistem permohonan paspor berdasarkan hasil evaluasi yang didapat setiap harinya di Unit Layanan Paspor Margorejo Surabaya, sehingga didapatkan nilai-nilai

keuntungan dan kelebihan pada Unit Layanan Paspor Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya.

Dari pemaparan sebelumnya sudah dijelaskan bahwa kehadiran Unit Layanan Paspor Margorejo yang beroperasi di dalam Mall Maspion Square Surabaya ini adalah inovasi pelayanan permohonan paspor yang pertama kalinya dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya di Indonesia. Dan dalam perjalanannya kehadiran Unit Layanan Paspor Margorejo disambut antusias oleh pemohon paspor karena Selain menawarkan tempat baru yang nyaman dan menawarkan kecepatan pembuatan paspor, di Mall Maspion Square pemohon tidak perlu kesusahan memarkir kendaraannya, karena lahan parkir yang tersedia sudah cukup luas.

Pada atribut inovasi ini terdapat sedikit catatan bahwa dengan antusiasme yang begitu tinggi ini mengakibatkan kuota pemohon yang tersedia habis setiap harinya, bahkan pemohon yang tidak kebagian kuota harus menunggu keesokan harinya lagi.

Sementara itu terkait dengan atribut inovasi *triability* atau kemungkinan dicoba pada Inovasi Unit Layanan Paspor Margorejo ini, telah dilakukan uji coba penambahan kuota perharinya menjadi 60 orang perhari, namun berdasarkan pengamatan penambahan kuota tersebut tidak diikuti dengan bertambahnya fasilitas yang disediakan oleh ULP seperti meja dan kursi sehingga pada saat pagi hari menyebabkan pemohon paspor kesulitan mencari tempat untuk menulis formulir dan juga menyebabkan pemohon yang tidak kebagian kursi harus rela duduk di lantai sehingga menyebabkan kondisi di Unit Layanan Paspor Margorejo ini tidak indah dipandang mata.

e. *Observability (Kemudahan diamati)*

Dalam hal inovasi pelayanan Unit Layanan Paspor Margorejo, atribut inovasi *observability* atau kemudahan diamati mencakup tentang bagaimana kehadiran inovasi pelayanan permohonan paspor yang dibuka di dalam Mall Maspion Square Surabaya ini dapat dilihat dampaknya bagi kepuasan pemohon paspor dan bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya sendiri dalam hal optimalisasi pelayanan publik.

Dilihat dari pelaksanaannya sejauh ini, Unit Layanan Paspor dapat diterima dengan baik oleh pemohon paspor, yang ditunjukkan dengan antusias yang begitu tinggi sehingga

menyebabkan selalu habisnya kuota yang disediakan setiap harinya. Hal tersebut menandakan bahwa kehadiran inovasi Unit Layanan Paspor ini memang diharapkan oleh masyarakat khususnya bagi pemohon paspor yang menginginkan adanya terobosan baru yang dilakukan oleh pihak Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.

Puasnya pemohon paspor terhadap inovasi pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui Unit Layanan Paspor Margorejo yang beroperasi di dalam Mall Maspion Square Surabaya ini merupakan wujud dari kesungguhan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam merespon setiap kritik dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Dengan begitu Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat dikatakan sudah cukup baik sebagai penyelenggara pelayanan publik.

V. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil analisis mengenai inovasi pelayanan publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui Unit Layanan Paspor Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya yang sudah penulis paparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik Unit Layanan Paspor Margorejo yang beroperasi di Mall Maspion Square Surabaya dapat dikatakan berjalan dengan baik dan diterima oleh masyarakat, khususnya bagi pemohon paspor yang dilihat dan dianalisis berdasarkan lima atribut inovasi menurut Rogers yaitu: *relative advantage* (keuntungan relatif) ditunjukkan dengan keunggulan Unit Layanan Paspor yang beroperasi didalam mall sehingga tidak membuat jenuh pemohon serta adanya perhatian dan prioritas pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Unit Layanan Paspor Margorejo kepada pemohon dalam kategori usia balita dan lansia. *Compatibility* (kesesuaian) dalam hal pengambilan keputusan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya dalam membentuk suatu inovasi layanan permohonan paspor (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya sudah berdasarkan pada kebutuhan pemohon paspor yang dapat dibuktikan dengan kemudahan pemohon paspor dalam memarkir kendaraannya di tempat yang aman dan nyaman dilahan parkir yang telah di sediakan di area parkir Mall Maspion Square Surabaya. *Complexity* (kerumitan) pada prosedur, mekanisme dan tata cara pemohon dalam melakukan permohonan paspor di Unit Layanan Paspor Margorejo ini dapat diadaptasi dengan baik dan cepat oleh pemohon paspor, karena pada umumnya tidak banyak perubahan yang terdapat antara prosedur, mekanisme, dan tata cara pemohon

dalam melakukan permohonan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya yang berada di Waru, Sidoarjo dengan Unit Layanan Paspor Margorejo yang berada di Mall Maspion Square Surabaya. *Triability* (kemungkinan dicoba) yang dilakukan oleh Unit Layanan Paspor Margorejo untuk menambah jumlah kuota pemohon paspor perharinya sudah dilakukan dan terdapat beberapa kekurangan antara lain tidak tersedianya unit kursi dan meja yang mencukupi sesuai dengan kebutuhan pemohon paspor, sehingga pemohon yang hendak menulis formulir kesulitan mencari tempat, sedangkan kurangnya kursi menyebabkan pemohon yang tidak kebagian kursi duduk di lantai bawah untuk menunggu nomor antriannya dipanggil. *Observability* (dapat diamati) dapat dilihat dari pelaksanaannya sejauh ini, Unit Layanan Paspor dapat diterima dengan baik oleh pemohon paspor, yang ditunjukkan dengan ramainya pemohon paspor yang memenuhi Unit Layanan Paspor Margorejo setiap harinya, sehingga menyebabkan selalu habisnya kuota yang disediakan setiap harinya. Hal tersebut menandakan bahwa kehadiran inovasi Unit Layanan Paspor ini memang diharapkan oleh pemohon paspor.

Walaupun secara umum inovasi pelayanan publik dalam bentuk Unit Layanan Paspor Margorejo yang beroperasi di Mall Maspion Square ini dapat dikatakan berjalan dengan cukup baik tetapi masih terdapat sedikit kekurangan dalam hal pelayanan seperti yang telah disebutkan diatas yaitu seperti sedikitnya jumlah kuota perhari pada Unit Layanan Paspor Margorejo serta kurangnya meja dan kursi untuk kebutuhan pemohon paspor dalam menulis formulir dan menunggu nomor urut antrian dipanggil, dengan kata lain inovasi yang telah dilakukan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya memang dapat mengatasi permasalahan kenyamanan pemohon akan kebutuhan luas lahan parkir, kemacetan, dan calo, tetapi disisi lain dengan keterbatasan tempat dan sumber daya manusia yang bertugas pada Unit Layanan Paspor Margorejo menyebabkan kuota pemohon yang disediakan oleh Unit Layanan Paspor Margorejo sangat terbatas, sehingga menimbulkan terjadinya kesenjangan antara pemohon paspor yang mendapatkan kuota dan yang tidak mendapatkan kuota.

B. Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran yang dapat berguna bagi peningkatan pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya, khususnya pada Unit Layanan Paspor Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya agar kedepan bisa lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada pemohon paspor. Saran tersebut antara lain:

1. Terkait fasilitas, sarana, dan prasarana yang dimiliki oleh Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo perlu ditambah lagi, seperti meja dan kursi agar pemohon tidak kesulitan dalam menulis formulir permohonan paspor, serta diikuti dengan perbaikan kualitas meja dan kursi yang lebih baik.
2. Melihat jumlah kuota yang selalu habis setiap harinya Unit Layanan Paspor juga dapat mempertimbangkan untuk menambah jam operasional pelayanan, dengan cara tersebut dapat dimungkinkan jumlah pemohon yang terlayani akan bertambah dan tentu saja meningkatkan pendapatan dan keuntungan bagi Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.
3. Agar lebih efektif dan efisien, Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya perlu menambah alat absensi (*fingerprnt*) khusus di Unit Layanan Paspor Margorejo agar petugas yang bertugas di Unit Layanan Paspor Margorejo dapat langsung menuju lokasi Unit Layanan Paspor tanpa harus transit terlebih dahulu di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggareny, Cindy. 2013. *Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir*. Volume 1 Nomor 1.
- Asih, Nyuciek. 2014. *Menkumham Resmikan Kantor Imigrasi di Mall*. http://m.beritajatim.com/hukum_kriminal/219971/menkumham_resmikan_kantor_imigrasi_di_mall.html#.VNi4bXZTdUA. (diakses pada tanggal 2 Februari 2015).
- Baiquni, Ahmad. 2014. *Laporan pengaduan pelayanan publik ke Ombudsman meningkat 350%*. <http://www.merdeka.com/peristiwa/laporan-pengaduan-pelayanan-publik-ke-ombudsman-meningkat-350.html>. (diakses pada tanggal 2 Februari 2015).
- Dik, Ziz. 2014. *Menkumham Rencanakan Pemindahan Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya*. <http://halopolisi.com/2014/11/27/menkum-ham-rencanakan-pemindahan-kantor-imigrasi-kelas-i-khusus-surabaya/>. (diakses pada tanggal 2 Februari 2015).
- Gumilang, Guslan. 2014. *Bikin Paspor sambil Shopping, Antri nggak Sumpek*. <http://www.jawapos.com/baca/artikel/9042/Bikin-Paspor-sambil-Shopping-Antri-Nggak-Sumpek>. (diakses tanggal 2 Februari 2015)
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Isa. 2014. *OSS Persingkat Pengurusan Paspor*. <http://surabayapagi.com/index.php?read=OSS-Persingkat-Pengurusan-Paspor;3b1ca0a43b79bdfd9f9305b8129829620adfe62d3759aa2e7e55c1d6b18f5351>. (diakses pada tanggal 2 Februari 2015).
- Kepmenpan nomor 63 Tahun 2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*.
- Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih*. Volume 1 Nomor 1.
- Patilima, Hamid. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, Ida Bagus Gede Surya Dharma. 2014. *Pelayanan Pengaduan pada (PDAM) Kota Samarinda*. Volume 4 Nomor 2.
- Samsara, Ladiatno. 2013. *Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)*. Volume. 1 Nomor 1.
- Setiawan, Indra. 2014. *Menkumham Nilai Kantor Imigrasi Waru Kurang Luas*. <http://www.antarajatim.com/lihat/berita/146353/menkumham-nilai-kantor-imigrasi-waru-kurang-luas/>. (diakses pada tanggal 2 Februari 2015)
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992. *Tentang Keimigrasian*.
- Yakub, 2014. *Ombudsman Jatim: BPN Jadi Terendah Nomer 2*. <http://www.antarajatim.com/lihat/berita/135362/ombudsman-jatim-bpn-jadi-terendah-nomer-2>. (diakses pada tanggal 2 Februari 2015)